



## Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito

*Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018, 81-89. ISSN 1390-9304*

## Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito

**Ángel Ricardo Ulloa Monar<sup>1</sup>**

**1. Instituto Tecnológico Superior David Ausubel,  
vicerrectoradoacademico@davidausubel.edu.ec**

### **RESUMEN**

El objetivo del artículo fue conocer si existe acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito, el mismo que afecta al desempeño laboral y disminuyen la productividad de los empleados.

La metodología que se utilizó consiste en la aplicación de un cuestionario, el cual está compuesto por veinte preguntas relacionadas al entorno laboral, esto tuvo como finalidad principal comprobar la existencia del acoso laboral en los trabajos por parte de los jefes o compañeros.

En los resultados se realizó el análisis del cuestionario aplicado, para determinar las principales causas de la existencia del acoso laboral, el mismo que tiene una afectación física y psicológica a los empleados, a su vez ocasiona la disminución del desempeño laboral generando conflictos internos.

**Palabras claves:** Acoso laboral, psicológico, físico, mobbing, desempeño laboral



**ABSTRACT**

The objective of the article is to know if there is workplace harassment in the companies of the city of Quito, the same that affects the work performance and decrease the productivity of the employees.

The methodology used is the application of a questionnaire, which is composed of twenty questions related to the work environment, this has as its main purpose to check the existence of workplace harassment in the work by the bosses or colleagues.

The results of the analysis of the applied questionnaire were used to determine the main causes of the existence of workplace harassment, which has a physical and psychological affectation to employees, which in turn causes the reduction of work performance, generating internal conflicts.

**Keywords:** Labor harassment, psychological, physical, mobbing, labor performance



## **1. INTRODUCCIÓN**

Según (Leymann, 2016) El acoso laboral, conocido asimismo como acoso moral, y muy frecuentemente a través del término inglés mobbing ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Según (Lorenz, 2015) El término mobbing se utilizó por primera vez por Konrad Lorenz para describir algunas conductas grupales de animales; en concreto, ataques de un grupo de animales a un único animal. Si bien la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie.

Para (Leymann H. , 2008) El mobbing, se refiere pues a una situación de acoso psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecinal, etc.). No obstante, se utilizará el término para definir este riesgo laboral de origen psicosocial, que en castellano, se podría traducir como “acoso psicológico”, "psicoterror laboral" u "hostigamiento psicológico en el trabajo".

Según (Brodsky, 2011) El acoso moral se manifiesta mediante: La manipulación de la comunicación: No informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenazándole, criticándole en temas laborales y de su vida privada. La manipulación de la reputación: Con comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de él/ella, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra. Manipulación del trabajo: Proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien, sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.

Según (Leymann H. , 2016) desarrolló cuatro fases para el mobbing: Conflicto, Estigmatización, Intervención desde la empresa, Marginación o exclusión de la vida laboral.



## Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito

*Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018, 81-89. ISSN 1390-9304*

Para (Vidal, 2003) El mobbing puede estar motivado por celos, envidias, competición o promoción, la llegada de nuevas personas, o por satisfacer la insaciable necesidad de agredir, controlar y destruir, que suelen presentar los acosadores, normalmente personas frustradas; o incluso por la mera presencia de la víctima, debido a que sus características diferenciales producen en los acosadores una serie de reacciones inconscientes causadas por sus problemas psicológicos

Para (Zapf & Leymann, 1996) el concepto de mobbing incluye conductas como humillaciones, no ofrecer tareas a realizar, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, difundir rumores o hacer chistes de la vida privada. Lo que parece evidente es que las acciones intimidatorias suelen mantener un orden ascendente de daño, pudiendo comenzar con un simple mote para ir pasando lentamente a otros actos más graves como reírse de la persona, meterse con ella, burlarse, para llegar después al aislamiento, al rechazo, al insulto, a la agresión física... Esta escalada va acrecentando la sensación de indefensión de la víctima.

El objetivo del artículo es conocer si existe acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito y sus principales consecuencias en el desempeño laboral.

### 2. METODOS

El estudio se realizó con una población con límite finito que comprende 13 814 empresas de Quito, que se muestran el cuadro de abajo con la muestra representativa:

**Tabla 1. Muestra Representativa**

SECTOR	TOTAL EMPRESAS	MUESTRA TOMADA
Producción	1,966	1400
Negocios y marketing	5,767	2004
Recursos Humanos	13,353	8482
Banca y Finanzas	7,515	1920

Se indagó en las empresas de los Sectores productivos de la ciudad de Quito sobre la incidencia del mobbing o acoso laboral en sus trabajos diarios y sobre las consecuencias que ello genera en su rendimiento.



## **Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito**

*Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018, 81-89. ISSN 1390-9304*

Para ello se hizo un cuestionario de 20 preguntas direccionadas a los niveles operativos, ejecutivos y directivos de las empresas, las mismas que se presentan a continuación:



**CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** Determinar la existencia de acoso laboral en la empresa

1. ¿Conoce usted antecedentes de renunciaciones en la empresa por acoso psicológico?
2. ¿Ha sido expuesto usted a presiones que sobrepasan los límites de lo que su capacidad física y mental pueden soportar?
3. ¿Las funciones que desempeña van más allá de lo que firmó en su contrato de trabajo?
4. ¿Le exigen ser polifuncional en su trabajo todo el tiempo?
5. ¿Han pasado más de 5 años que no es sometido a un concurso interno para ascensos?
6. ¿Existen diferencias de trato para sus compañeros de trabajo?
7. ¿Las funciones que usted desempeña van acorde a su perfil profesional?
8. ¿Usted ha sido ofendido de palabra por algún directivo o ejecutivo de la empresa en algún momento?
9. ¿Alguna vez fue sometido a interrogatorios sobre su vida privada por algún miembro de la empresa?
10. ¿Considera que usted alguna vez maltrató o agredió psicológicamente a un empleado?
11. ¿Se siente a gusto con lo que hace a diario?
12. ¿Su nivel de rendimiento se ha visto afectado por algún maltrato recibido?
13. ¿Considera justo lo que usted gana versus lo que usted trabaja?
14. ¿Se considera un empleado que genera productividad en su trabajo?
15. ¿Los líderes de la empresa estimulan de alguna manera el crecimiento alcanzado por usted en su puesto de trabajo?
16. ¿Le han visto alguna vez con indiferencia dentro de su lugar de trabajo?
17. ¿Considera que las Leyes ecuatorianas favorecen al trabajador para evitar algún tipo de acoso psicológico?
18. ¿Su desempeño se ha visto disminuido en el último año por falta de preocupación de su jefe sobre su crecimiento y desarrollo profesional?
19. ¿Existen charlas, cursos, seminarios sobre el acoso laboral y su consecuencia en el rendimiento del empleado?



## Investigación sobre el acoso laboral en las empresas de la ciudad de Quito

*Revista Publicando, 5 No 14 . No. 2. 2018, 81-89. ISSN 1390-9304*

20. ¿Se sintió alguna vez con el impulso de renunciar por ser maltratado en la empresa?

### 3. RESULTADOS

Una vez hecho el análisis estadístico podemos ver los resultados la existencia de acoso laboral mediante el análisis de los cuestionarios aplicados a 13 814 personas, se detalla a continuación:

**Tabla 2 Resultados del estudio para resolver la hipótesis 1**

PREGUNTA	RESPUESTAS OBTENIDAS %	
	SI	NO
1	80	20
2	90	10
3	70	30
4	60	40
5	80	20
6	50	50
8	60	40
9	70	30
10	60	40
16	70	30
17	10	90
19	0	100
20	70	30

**Tabla 3 Resultados del estudio para resolver la hipótesis 2**

PREGUNTA	RESPUESTAS OBTENIDAS %	
	SI	NO
7	50	50
11	60	40
12	70	30
13	20	80
14	70	30
15	30	70
18	60	40

Si deducimos la información que nos arroja la tabla 2, podemos claramente demostrar nuestra hipótesis 1, en la que nos planteamos si existe mobbing en las empresas de Quito independientemente del sector al que se dedican.

Podemos ver que la tendencia es clara hacia la demostración efectiva del fenómeno ya que se demuestra que la variable dependiente que trabaja con el mobbing laboral no era desconocida para ellos y su incidencia en la empresa o variable independiente, por



obvias razones detectó, que en efecto; si existe acoso laboral en las empresas ecuatorianas.

En relación a la hipótesis 2 en la que tenemos como variable dependiente al mobbing y como variable independiente al rendimiento, con una relación directa, vemos; que si existe mobbing ; por obvias razones debería existir, una merma en el rendimiento empresarial, pues nos damos cuenta que efectivamente eso sucede porque la investigación se la puede ver reflejada en la tabla 3, que demuestra el fenómeno investigado.

#### **4. CONCLUSIONES**

- La disminución del desempeño laboral tiene varias causas, pero la causa más significativa es la existencia del acoso laboral o mobbing, ya que esto afecta de forma física, psicológica a los empleados.
- El acoso laboral son actos negativos, hostiles que se generan en el trabajo por parte de superiores, compañeros, esto ocasiona que los empleados víctimas del acoso disminuyan su productividad, abandone sus puestos de trabajo.
- Mediante la aplicación del cuestionario se comprobó que la disminución del rendimiento de los empleados es por causas del acoso laboral que existe, el mismo que afecta de forma física y psicológica.
- El acoso laboral se origina en el abuso de poder que se desarrolla en empresas que son incompetentes para resolver los conflictos internos de los empleados, ya que no existe una cultura organizacional donde establezca los lineamientos del comportamiento laboral.





•

## **5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Brodsky, J. (12 de Enero de 2011). *¿QUÉ ES EL MOBBING?* Recuperado el 08 de 02 de 2018, de [www.conectapyme.com](http://www.conectapyme.com):  
<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel3apartado1.html>
- Leymann, H. (2008). *Mobbing: principales debates teóricos e implicaciones prácticas en el ámbito laboral español*. Mexico : Acciones e Investigaciones Sociales.
- Leymann, H. (12 de Enero de 2016). *Mobbing o acoso*. Recuperado el 08 de 02 de 2018 , de [www.forodeseguridad.com](http://www.forodeseguridad.com):  
<http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4150.htm>
- Lorenz, K. (2015). *SOBRE LA AGRESIÓN . EL PRETENDIDO MAL*. Mexico : Siglo XXI de España Editores .
- Vidal, C. d. (2003). *EL MOBBING EN EL TRABAJO. SU PROBLEMÁTICA*. Valencia : Faverz.
- Zapf, J., & Leymann, H. (1996). *El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo*. Mexico: European Journal Of Work and Organizational Psychology .